

«Умеешь ли ты общаться?»

(ситуативный практикум по культуре общения)

Цели:

- Развитие культуры общения, коммуникативных навыков обучающихся.
- Воспитание этических норм бесконфликтного общения с младшими, с ровесниками и с взрослыми.

Оборудование. Если есть возможность, то подготовить на каждого обучающегося тексты извлечений из книг и текста «Конфликт без насилия», листы, бумага и ручки.

Ход классного часа.

Ситуация 1. «Умеешь ли ты управлять конфликтом?»

Правила, которых следует придерживаться в разговоре (из книги В.В. Любимцева «Знаешь ли ты?»):

- необходимо вести разговор вежливо и ровным голосом;
- должно быть желание разговаривать;
- следует смотреть в глаза собеседнику;
- не рекомендуется во время разговора кривить рот, морщить лоб и нос;
- не надо перебивать или прерывать собеседника;
- не следует излишне увлекаться жестикуляцией;
- не засоряйте свою речь словами-паразитами («того», «как бы», «значит», «так сказать», «короче» (часто употребляемое подростками слово) и т. п.);
- не следует излишне усложнять свою речь, используя иностранные слова или научные термины;
- старайтесь говорить четко, не торопясь, не бормотать и не глотать окончаний слов;
- интонация не должна быть оскорбительной или обидной для человека.

Общие рекомендации по управлению конфликтами.

1. Надо знать, как развивается конфликт:

- возникновение разногласий; возрастание напряженности в отношениях;
- осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
- собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;
- исход (разрешение) конфликта. Разрешением конфликта является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию и восстановление нормальных отношений между людьми.

2. Выяснение скрытых и явных причин конфликта» определение, что действительно является предметом разногласий, претензий. Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.
3. Определение проблемы в категориях целей, а не решений. Нужно проанализировать не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.
4. Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на позициях. **Наша позиция** – это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения. **Наши интересы** – это то, что побудило нас принять данное решение. **Интересы** – это наши желания и заботы. Именно в них ключ к решению проблемы.
5. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.
6. Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта. Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.
7. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.
8. Придерживайтесь правила эмоциональной выдержки. Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические. При обсуждении конфликта важно избежать следующих серьезных ошибок:
 - партнер выдвигает в качестве ошибки другого собственный промах;
 - поведение партнера диктуется исключительно тактическими соображениями;
 - партнер укрывается за «производственной необходимостью»;
 - партнер настаивает на признании его власти;
 - используются самые уязвимые места партнера;
 - припоминаются старые обиды;
 - в конце концов, выявляются победитель и побежденный.

Возможные и другие ошибки, допускаемые собеседниками:

- *отключение внимания.* Отвлечь внимание может все, что действует необычно или раздражает. Например, наружность говорящего, его голос или произношение;

- *высокая скорость умственной деятельности.* Мы думаем в четыре раза быстрее, чем говорим. Поэтому когда кто-либо говорит, наш мозг большую часть времени свободен и отвлекается от речи говорящего;
- *антипатия к чужим мыслям.* Мы больше ценим свои мысли, для нас приятнее и легче следовать этим мыслям, нежели заставить себя следовать затем, что говорит другой;
- *избирательность внимания.* С детских лет мы привыкли слушать одновременно многое, не уделяя всему предельного внимания. Попытка внимательно слушать все была бы непосильным занятием. В порядке самозащиты мы приучаемся попеременно выбирать то, что представляет интерес сейчас. Эта привычка переключаться затрудняет фиксирование внимания на чем-то одном;
- *потребность реплики.* Слова другого могут вызвать у нас потребность ответить. Если это происходит, то мы уже не слушаем, что нам говорят. Мысли заняты формулированием «разгромных» аргументов и комментариев.

Задание 1. Со всеми ли «правилами» ты согласен?

Задание 2. Приходилось ли тебе в какой либо жизненной ситуации применять некоторые из приведенных в тексте «правил»?

Ситуация 2. «Что такое такт?»

(из книги В.В. Любимцева «Знаешь ли ты?»)

Под тактом, прежде всего, понимается чувство меры, умение ориентироваться в тех или иных обстоятельствах. Как поступить в данный момент? Что следует сказать, а о чем лучше промолчать? Остаться в комнате или выйти? Сделать вид, что не заметил неудачной реплики или обратить ее в шутку?

Такт – это чуткость, скромность в поведении результат воспитания, в основе его – уважение к окружающим, уважение чужого мнения, бережность в отношении к близким, друзьям, коллегам.

Бестактным считается:

- читать чужие письма или подслушивать чужие разговоры;
- своим поведением обращать на себя внимание в не которых общественных местах (в музее, театре, библиотеке и т. п.);
- говорить в публичном месте о личных делах своих или близких (друзей, родственников и др.);
- навязывать свои вкусы и представления.

Задание. Дополните своими предложениями понятие: «бестактным считается».

Ситуация 3. «Как заставить человека принять вашу точку зрения?»

- Убеждать человека в чем-либо не значит спорить с ним; единственный *способ победить в споре* – это *избегать его*. Недоразумения нельзя устранить спором, их можно устранить лишь с помощью такта, стремления к примирению и искреннего желания понять точку зрения другого.
- Уважайте мнение других людей, никогда не говорите человеку резко, что он не прав, особенно при людях. В таких условиях человеку трудно согласиться с вами.
- Если человек высказывает какую-то мысль, а вы уверены в ее ошибочности, лучше обратиться к нему со словами: «Я могу ошибаться. Давайте разберемся в фактах». Это заставит собеседника быть столь же справедливым, заставит его признать, что он также может ошибаться.
- Если вы не правы, признавайте это быстро и решительно. Гораздо легче самому признать свои ошибки или недостатки, чем выслушивать осуждение со стороны другого человека. Если вы знаете, что другой человек думает или хочет сказать о вас что-то отрицательное, скажите это сами раньше, этим вы его обезоружите.
- Не начинайте важных разговоров с требованиями сказать «да» или «нет». Если человек сказал «нет», его принципы требуют оставаться до конца последовательным. Он может позднее почувствовать, что «нет» было неверным, но вы сами отрезали ему пути к отступлению. Поэтому очень важно вести разговор так, чтобы собеседнику не было необходимости и возможности сказать «нет».
- Если хотите убедить людей в чем-либо, старайтесь смотреть на вещи глазами этих людей. Вы сэкономите много времени и сохраните свои нервы.

Задание 1. Согласны ли вы с приведенными правилами?

Задание 2. По вашему мнению, эти правила всегда «срабатывают»?

Ситуация 4. «Помогут ли вам приведенные рекомендации по ускорению процесса разрешения конфликта?»

- Во время переговоров приоритет должен отдаваться обсуждению содержательных вопросов.
- Стороны должны стремиться к снятию психологической и социальной напряженности.

- Стороны должны демонстрировать взаимное уважение.
- Участники переговоров должны стремиться превратить скрытую часть конфликтной ситуации в открытую, гласно и доказательно раскрывая позиции друг друга и сознательно создавая атмосферу публичного, равноправного обмена мнениями.
- Все участники переговоров должны проявлять склонность к компромиссу. Особое значение имеет заключительная, послеконфликтная стадия. На этой стадии должны быть предприняты усилия по окончательному устранению противоречий интересов, целей; установок, ликвидирована социально-психологическая напряженность и прекращена любая борьба.

Задание. Согласны ли вы с данными рекомендациями?

Ситуация 5. «Как надо приветствовать встретившегося знакомого человека?»

Задание:

1. Какие способы приветствия вы знаете?
2. Отличаются ли приветствие в среде молодежи от приветствия взрослых?
3. Вы выбираете данный способ приветствия со знакомыми только по возрастным признакам или по личностным качествам этого человека?
4. Примите к сведению приведенную ниже информацию.

«Почему люди здороваются за руку?»

(из книги В.И. Малова «Загадки и тайны»)

Существуют и многие другие способы приветствовать друг друга. В кинофильмах вы, вероятно, видели, как придворные отвешивают поклоны, благовоспитанные девицы и дамы делают реверансы, а джентльмены приподнимают при встрече шляпу.

Известны и более экзотические формы приветствия: у некоторых народов, например, при встрече было принято тереться носами или даже исполнять особый танец. Однако одно только рукопожатие пережило все времена и получило широкое распространение. Случилось так потому, что это самый миролюбивый, самый дружеский жест, понятный каждому.

Протягивая открытую ладонь, человек как бы показывал другому, что у него нет оружия, что намерения его чисты. И если эти намерения не отвергались, следовал точно такой же ответный жест. А обмениваясь рукопожатием, люди убеждались в том, что в руке другого действительно не спрятано оружие. Поэтому и принято снимать перед рукопожатием перчатку – ладонь должна быть открытой.

От очень древних времен дошло до нас и стойкое предубеждение: нельзя здороваться за руку через порог. Смысл же его таков: у себя дома человек надежно защищен стенами, а за порогом таят опасности, неизвестность. Так что если кто-то приходит в дом, пусть сначала войдет внутрь, на свет, где можно хорошо рассмотреть пришедшего и вовремя распознать угрозу, если она есть. А если нет – обменяться крепким рукопожатием.

Ситуация 6. «Поможет ли тебе при общении тест?»

Тест «Конфликт без насилия»

Выберите, на ваш взгляд, правильные ответы.

1. *Являются ли постоянные торы с друзьями проявлением свободы вашего выбора?*

А. да, являются;

Б. нет, не являются;

В. все зависит от культуры человека, страны, где он живет, и законодательства.

2. *Дети имеют право свободно делать свой выбор:*

А. во всех сферах жизни и деятельности;

Б. только в среде своих друзей;

В. только в семье.

3. *Почему человек должен следовать общепринятым правилам?*

А. потому что так принято в обществе;

Б. потому что это совпадает с его желаниями;

В. потому что так получается.

4. *Когда люди договариваются друг с другом, то они:*

А. ссорятся;

Б. отстаивают свои позиции;

В. вырабатывают правила.

5. *Почему человек не соблюдает правил?*

А. жить по правилам неинтересно;

Б. он плохо воспитан, у него низкий уровень культуры;

В. считает, что соблюдение правил – это проявление слабости.

6. *Каковы причины конфликтов?*

А. грубость;

Б. слабыхарактерность;

В. эгоизм;

Д. ответственность;

Е. различие взглядов.

7. *Может ли быть конфликт без насилия?*

А. да;

Б. нет;

В. всегда.

8. *К какому понятию относится определение «состояние взаимной вражды, серьезная размолвка»:*

А. конфликт;

Б. ссора;

В. противоречие.

По мнению психологов и педагогов, правильными ответами являются: **1.б; 2.а; 3.а; 4.в; 5.в; 6.а, в, е; 7.б; 8.б.**

Шуточная ситуация 7. «Поможет ли тебе при общении юмор?»

Тест «Можешь ли ты красиво выступить у доски?»

Учеба – не такое уж интересное занятие. Но в твоих силах сделать так, чтобы каждый твой выход, к доске стал запоминающимся событием и для тебя, и для твоих однокурсников, и для преподавателя (а ведь у ваших педагогов еще меньше возможностей для развлечений, чем у вас).

Не ограничивайся просто ответом на вопрос (хотя некоторые и это сделать не могут), а дополни свое выступление у доски... Как? Ну, как умеешь.

Мысленно или на бумаге поставь себе 2 очка за оптимистический ответ, 1 очко – положительный ответ, 0 очков – за отрицательный ответ на следующие вопросы:

1. *Знаешь ли ты смешные анекдоты?*

Много знаю!

Знаю, но в аудитории такие рассказывать нельзя.

Не знаю, я отличник.

2. *Знаешь ли ты наизусть хоть одну песню?*

Да, много знаю!

Знаю, но слова все время путаю.

Пытался выучить, но пока не смог.

3. *Умеешь ли ты танцевать какие-нибудь экзотические танцы, например, брейк, мазурку, вприсядку, маленьких лебедей, танец племени людоедов мамбу-хрямбу?*

Умею!

Нет, пока не умею.

Умею только детсадовские танцы.

4. *Умеешь ли ты стоять на голове?*

Могу и на голове, и на других частях тела.

Могу, но только на чужой голове.

Я и на ногах-то пока с трудом стою.

5. *Можешь ли ты кончиком языка достать до носа?*

В два счета!

Только до чужого носа.

Пока нет, но уже начал тренировки.

6. *Можешь ли ты показать какой-нибудь фокус?*

Запросто!

Могу «распилить» преподавателя (номер исполняется только один раз).

Не знаю, не пробовал.

Подведем итоги. Если ты набрал(а);

- 10 – 12 очков. Ты веселый молодой человек (девушка)! Юмор помогает тебе не только в учебе, но и в общении.

- 6 – 9 очков. Ты можешь порадовать своих однокурсников и не упускай этого шанса!

- 1 – 5 очков. Неужели ты такой скучный человек? Как же тогда с тобой общаются твои однокурсники? Выучи наизусть хотя бы один из студенческих анекдотов и в удобное время расскажи его товарищам. Может, это поможет...

Мини-итоги. Классный руководитель (куратор учебной группы) подводит итоги всех рассуждений обучающихся.